



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS REFORMASI DAN BIOKRASI DAN E-GOVERNTMENT DALAM MENINGKATKAN KINERJA : STUDI EMPIRIS PADA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh: (1) reformasi birokrasi dan e-government terhadap good governance dan kualitas pelayanan publik; (2) reformasi birokrasi dan e-government baik secara langsung maupun tidak langsung melalui good governance dan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja organisasi; dan (3) keahlian kepemimpinan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi terhadap good governance, kualitas pelayanan publik dan kinerja Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Sebanyak 350 pegawai yang bekerja di ANRI dan di lima Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah yang mewakili kepulauan di Indonesia, yaitu Jawa Barat, Sumatera Utara, Sulawesi Selatan, Kalimantan Barat, dan Papua telah dipilih sebagai responden dalam penelitian ini dengan menggunakan multi-stage sampling technique (triangulasi). Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dianalisis dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dan Moderated Regression Analysis (MRA). Penelitian ini menemukan bukti bahwa reformasi birokrasi dan e-government berpengaruh signifikan terhadap peningkatan implementasi prinsip-prinsip good governance dan kualitas pelayanan publik ANRI. Reformasi birokrasi dan e-government tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja ANRI, namun pengaruhnya ditemukan positif dan signifikan melalui implementasi prinsip-prinsip good governance dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga menemukan bukti bahwa keahlian kepemimpinan memoderasi secara positif pengaruh pelaksanaan reformasi birokrasi terhadap good governance, kualitas pelayanan publik dan kinerja ANRI. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan tata kelola ANRI yang baik dan kualitas pelayanan publik, maka pelaksanaan reformasi birokrasi dan penerapan e-government perlu terus ditingkatkan di lingkungan lembaga kearsipan di Indonesia di bawah kepemimpinan yang berkeahlian.

Kata kunci: reformasi birokrasi; e-government; good government governance, kualitas layanan publik, kinerja organisasi publik.